

**Kolaborasi** : Jurnal Administrasi Publik, Agustus 2020 Volume 6 Nomor 2

## **Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah**

**Hendrawan<sup>1\*</sup>, Rakhmat<sup>2</sup>, Nurdin Nara<sup>3</sup>**

<sup>1)</sup>Departemen Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin, Indonesia

<sup>2)</sup>Departemen Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin, Indonesia

<sup>3)</sup>Departemen Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin, Indonesia

### **Abstract**

*This study aims to describe and analyze the quality of public services at the Office of Investment, One Stop Integrated Services, Cooperative Small and Medium Enterprises in Middle Mamuju. The method used in research is a qualitative method which means that research is conducted to understand the phenomena experienced by research subjects. The study was conducted at the Investment Office, the One door Integrated Service, the Cooperative of Small and Medium Enterprises in Middle Mamuju. The research informants were the head of the investment service office, the service secretary, civil servants and contract employees and the people of Middle Mamuju district. The results showed that the quality of public services in the Investment Office, One-Stop Integrated Services, Cooperative Small and Medium Enterprises in Mamuju Middle has not been maximized and need improvement, seen from various deficiencies in the indicator in its setting; tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Suggestions in this research are the need to apply online-based services in order to facilitate the community in receiving services and need additional personnel and the addition of facilities and infrastructure.*

**Keywords:** public, service, quality

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif yang berarti bahwa penelitian dilakukan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian. Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah. Informan penelitian adalah kepala Dinas Penanaman Modal, sekretaris dinas, pegawai PNS dan kontrak serta masyarakat kabupaten Mamuju Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah belum maksimal dan butuh perbaikan, dilihat dari berbagai kekurangan indikator diantaranya ; tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Saran dalam penelitian ini adalah perlu di terapkan pelayanan berbasis online agar dapat mempermudah masyarakat dalam menerima layanan dan perlu penambahan personil (SDM) serta penambahan sarana dan prasarana.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Publik

---

\* Hendrawan04@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kebutuhan yang sifatnya mendasar bagi semua kalangan masyarakat oleh karena itu aparatur sipil negara (ASN) harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada publik mengingat kebutuhan mereka yang sangat kompleks antara satu dengan yang lainnya. Pelayanan di bidang pemerintahan sangat besar peranannya terutama karena menyangkut kepentingan umum dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pengertian Pelayanan Publik, Dalam UU Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1, ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal itulah yang menjadi perhatian pemerintah pusat dan daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai satu dari tiga area reformasi birokrasi di setiap instansi pemerintahan termasuk Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah sebagai salah satu instansi yang menjadi harapan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah.

Menurut Departemen Dalam Negeri Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2004) bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum,” dan definisi

“Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

McKevitt (2017) dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services*, membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa “*Core Public Services my be defined as those sevices which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state; heatlh, education, welfare and security provide the most obvious best know example.*”

Ibrahim & Thawil, (2019) mengungkapkan bahwa, “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Sirajuddin, (2016) Pengaruh kualitas implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial secara parsial menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat,

namun apabila dianalisis secara bersama-sama menunjukkan bahwa dari 5 indikator yang dianalisis dua diantaranya memiliki pengaruh utama, yaitu keandalan dan empati, sedangkan 3 indikator lainnya, yaitu bukti fisik, daya tanggap dan kemampuan pelayan merupakan faktor pendukung kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Setiap instansi memiliki tingkat kualitas pelayanan publik yang berbeda-beda hal tersebut terkadang di pengaruhi oleh wilayah dan kultur yang berlaku di sebuah daerah seperti contoh seperti hasil penelitian dari Enggarani, (2016) Dari segi pelayanan sendiri, dari hasil survey BPMP2T menduduki peringkat ke-4 se- Indonesia. Dari segi kedisiplinan pun, pelayanan sesuai dan tepat waktu dari jadwal yang telah ditentukan. Selain itu, ditinjau dari kapasitas pemberian pelayanan, didukung dengan sebagian besar berasal dari lulusan S1. Ini cukup menunjang kinerja badan perizinan BPMP2T untuk mengutamakan segi kualitas dan kuantitas dalam pelayanan perizinan dalam rangka mewujudkan *bestuur zorg* untuk masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kapasitas pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik

Selain itu Pendapat lain Barata, (2003) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu .b). Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) .c). Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyediaan layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. d). Kepuasan Pelanggan, Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya Sampara, (2000) mengungkapkan bahwa, "Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok. Pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut : a). Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan b). Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dan penghambat pelayanan yaitu manajemen organisasi, sumber

daya manusia, fasilitas, pola pelayanan, dan aturan organisasi

Pelayanan publik yang berkualitas harus sesuai dengan etika yang berjalan di kalangan masyarakat agar sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat. Menurut Denhardt dalam Keban, (2008) Etika pelayanan publik diartikan sebagai filsafat dan professional standart (kode etik), atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik.

Sinambela, (2011) Definisi Denhardt tersebut menekankan etika pelayanan publik sebagai kode etik. Namun hal tersebut tidak bisa tercapai apabila tidak di barengi dengan partisipasi masyarakat. pentingnya partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan. Kita juga dapat mengetahui strategi pemerintah dalam mengembangkan penanganan pengaduan

Nuriyanto, (2014) Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Selanjutnya untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di sebuah instansi maka perlu dilakukan pendekatan diantaranya Sedarmayanti & Nurliawati, (2012) Menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi: 1). Aspek kemampuan sumber daya manusia. 2). Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat. 3). Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur 4). Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan.

Parasuraman et al., (1988) menyebutkan a). *Tangibles* : fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personil. b). *Reliability* : kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. c). *Responsiveness* : kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat d). *Assurance* : pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan diri e). *Empathy* : perhatian, perhatian individual yang di berikan perusahaan kepada pelanggannya

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah, (2011) Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : 1, *Tangible* (Berwujud) 2. *Reliability* (Kehandalan) 3. *Responsiveness* (Ketanggapan) 4. *Assurance* (Jaminan) 5. *Empathy* (Empati).

Produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Maka dari itu produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan penerima pelayanan. Hal tersebut berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan uraian di atas, dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas guna memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapannya dengan melihat dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dengan terciptanya dimensi kualitas pelayanan tersebut akan memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

Selanjutnya pelayanan publik terbagi menjadi dua indikator yaitu Faktor yang mempengaruhi pelayanan dari sisi internal dan eksternal Menurut Kasmir, (2006) faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan

adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Selanjutnya Menurut Barata, (2003) kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut: a) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal. Pelayanan internal yaitu interaksi pegawai dalam organisasi itu sendiri. Hal ini meliputi pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumberdaya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. b). Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal. Pelayanan eksternal yaitu interaksi dengan pelanggan..

Menurut Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum, Kepmen PAN/63/KEP/M.PAN/7/ (2003) Faktor ekstern yang mempengaruhi kualitas pelayanan aparatur antara lain Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum. yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk

pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan, dalam penelitian ini biaya pelayanan dan produk pelayanan sudah termasuk dalam prosedur pelayanan

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian dimana peneliti berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah. serta Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik yang ada di kantor tersebut. Penelitian ini berlangsung selama dua bulan setelah seminar proposal . Peneliti melakukan pengumpulan data primer berupa wawancara dan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan informan maupun melalui pengamatan langsung dan melakukan kajian data sekunder berupa data fasilitas fisik, jumlah pegawai, serta dokumen-dokumen pendukung lainnya yang bisa memperkuat kevalidan hasil penelitian

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk

memperoleh data yang diperlukan melalui observasi, dokumentasi, wawancara dengan masyarakat dan pegawai di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah.

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data yang berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu dengan tahap reduksi data yang diperoleh dari lapangan, dan tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi data, yang mendukung tahap pengumpulan data. pengabsahan data yang terdiri dari Triangulasi Sumber yang membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berada dalam penelitian kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan

Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah. Setiap dimensi pelayanan publik mempunyai indikator masing-masing, dan penulis menggunakan dimensi dari Parasuraman dkk dalam Jurnal Servqual, yaitu : dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

*Tangible*,/wujud Dimensi *Tangible*/wujud atau bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas pelayanan, peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam kegiatan pelayanan, sumber daya manusia yang bertugas memberikan layanan, dan materi komunikasi yang mendukung kegiatan pelayanan.

Berikut tabel gambaran kondisi fisik Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah untuk menggambarkan bagaimana fasilitas yang ada di kantor tersebut.

**Tabel 1**  
**Fasilitas Fisik**

No	Jenis Fasilitas Fisik	Jumlah
1	Ruangan Kantor	13
2	Kursi Tunggu	4
3	Printer	7
4	Komputer / Laptop	16



5	Lemari Pendingin	2
6	Musollah	1
7	Toilet	9
8	Televisi	1
9	CCTV	4

Sumber : *Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah Tahun 2020*

Tabel tersebut memberikan gambaran bahwa ruang kantor berjumlah 13, kursi tunggu ada 3, printer 7, komputer/laptop sebanyak 16 lemari pendingin ada 2 namun lemari pendingin tersebut masih kosong ketika penulis melakukan observasi, dan ada 1 musollah, toilet ada 9, televisi 1 dan CCTV ada 4. Maka dapat kita simpulkan bahwa sarana fisik sebagai penunjang pelayanan publik masih belum memadai dan belum di fungsikan secara menyeluruh karena masih ada beberapa fasilitas yang belum di gunakan dan di fungsikan dengan baik. Dari sisi *tangible* penulis melihat belum maksimal karena fasilitas fisik yang masih kurang dan perlu perbaikan dan penambahan beberapa ikon penting guna mendukung kelancaran pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pihak dinas penanaman modal harus memiliki ruang pelayanan dan sarana pelayanan lainnya yang memadai sehingga memberikan rasa nyaman bagi para pemohon, sebagai salah-satu

indikator pendorong kualitas pelayanan publik dengan memiliki fasilitas fisik yang memenuhi standar.

*Reliability* atau kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai yang dijanjikan. Kinerja petugas pelayanan harus tepat waktu, cermat dalam memberikan pelayanan yang sama untuk semua, sikap yang simpatik, dan dengan tingkat ketelitian yang tinggi untuk memenuhi atau mencapai harapan pelanggan atau masyarakat.

Hal tersebut bisa tercapai apabila kualitas sumberdaya manusia yang mumpuni dari para pegawai, kualitas dan kapabilitas seorang pegawai salah-satunya di pengaruhi oleh tingkat pendidikan yang dimiliki oleh katena itu dianggap penting untuk menampilkan tabel rata-rata jenjang pendidikan pegawai, tabel yang dimaksud sebagai berikut:



**Tabel 2**  
**Tebel Jenjang Pendidikan Pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah**

No	Jabatan	Pendidikan						Jumlah
		S-2	S-1	DIPL	SLTA	SLTP	SD	
1	Kepala Dinas		1					1
2	Sekretaris	1						1
3	Sub. Bagian Umum Dan Perlengkapan				1			1
4	Sub. Bagian Kepegawaian Dan Keuangan	1	4		1			6
5	Sub Bag. Perencanaan, Evaluasi & Pelaporan		4		1			5
6	Bidang Perencanaan Dan Pengembangan Promosi Penanaman Modal		1		3			4
7	Bidang Pengendalian Pengawasan Dan Sistem Informasi		2		1			3
8	Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan	1	3	2				6
9	Bidang Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah	1	3		1			5
10	Seksi Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan		1					1
11	Seksi Pengolahan Data Dan Informasi Penanaman Modal		1	2	1			4

Sumber : Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah Tahun 2020

Tabel tersebut memberikan gambaran bahwa jumlah pegawai yang mencapai jenjang pendidikan S-2 berjumlah 4 orang, S-1 berjumlah 20 orang diploma berjumlah 4 orang dan jumlah SLTA 9 orang. Maka dari tabel tersebut dari sisi jenjang pendidikan yang pernah di tempuh oleh para

pegawai akan mudah untuk memberikan *assurance* atau jaminan kepada publik yang merupakan indikasi yang berkaitan dengan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi *reliability* pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah sudah cukup baik, hal tersebut dapat terlihat dari jenjang pendidikan yang pernah ditempuh oleh pegawai sudah cukup mumpuni untuk memberikan pelayanan namun, apabila volume penerima layanan sedang meningkat maka para pegawai kesulitan untuk menghendel semua masyarakat yang datang mengrus perizinan maupun non perizinan, kuantitas sumber daya manusia yang masih kurang yang membuat kualitas pelayanan publik masih kurang maksimal. Oleh karenanya meskipun jenjang pendidikan yang pernah di tempuh oleh para pegawai sudah lumayan baik, tetap saja kualitas pelayanan publik yang ada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan

Menengah Kabupaten Mamuju Tengah tidak akan maksimal apabila tidak di topang dengan jumlah pegawai yang cukup agar bisa mengisi jabatan fungsional maupun struktural yang masih kosong.

*Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kesediaan dan kemampuan petugas pelayanan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan segera kepada publik, salah satu indikasi penting yang bisa mempengaruhi tingkat *Responsiveness* adalah pengalaman dan ke matangan seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik, pengalaman tersebut berbanding lurus dengan pangkat dan golongan yang di geluti seorang pegawai.

Berikut tabel Identifikasi Pangkat / Golongan di Kantor dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah.

**Tabel 3**  
**Identifikasi Pangkat / Golongan**

Pangkat/ Golongan	Tingkat Pendidikan				Jumlah
	S2	S1	D3	SMA/SMK	
Pembina / Tk.I, IV/b	-	1	-	-	1
Pembina/ IV/a	2	1	-	-	3
Penata/ Tk.I III/d	1	4	-	-	5

Penata/ III/c	-	2	-	-	2
Kontrak Daerah	-	14	-	13	27
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>38</b>

Sumber : *Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah Tahun 2020*

Tabel tersebut membuktikan bahwa kebanyakan pegawai yang ada di kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah di dominasi oleh pegawai kontrak daerah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi *Responsiveness* sudah cukup baik, hal tersebut karena masyarakat merasa puas dengan perlakuan para pegawai kepada penerima layanan, baik dari sisi sikap toleransi, pemberian layanan dengan segera, maupun perlakuan-perlakuan yang dapat menyenangkan hati penerima layanan, maka dengan keterbatasan jumlah pegawai yang ada di dinas penanaman modal, tidak menjadi alasan untuk tidak memberikan pelayanan dengan tanggap dan tepat kepada publik. Namun masih banyak dari pada pegawai yang butuh pelatihan yang lebih lanjut agar bisa menguasai tugas dan tanggungjawabnya serta memahami dengan benar etika dalam pelayanan publik. khusus di Dinas Penanaman

Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah, mereka terkendala di sumber daya yang masih kurang, serta kurangnya pelatihan dan bimbingan yang harusnya merupakan agenda rutin setiap organisasi perangkat daerah agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah.

*Assurance* (jaminan) berkaitan dengan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Penyelenggara pelayanan dapat memberikan jaminan keamanan dan legalitas terhadap produk yang dikeluarkannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi *assurance* yang dimiliki oleh para pegawai di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah sudah cukup baik, Hal tersebut terlihat ketika setiap pegawai dengan lugas memberikan pengarahan kepada masyarakat yang ingin mengurus surat perizinan maupun non perizinan, serta memberikan rasa aman dengan memberikan jaminan kepada penerima layanan dengan kepastian waktu. karena dari sisi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat ketika setiap pegawai dengan lugas memberikan pengarahan kepada masyarakat yang ingin mengurus surat perizinan maupun non perizinan, serta memberikan rasa aman dengan memberikan jaminan kepada penerima layanan dengan kepastian waktu

*Empathy* merupakan kegiatan memberikan perhatian yang tulus kepada penerima layanan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Petugas pelayanan harus bersikap ramah kepada setiap masyarakat dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan dan memberikan perhatian kepada pelanggan sesuai dengan yang

dibutuhkan. Petugas pelayanan harus senantiasa mendahulukan kepentingan masyarakat dengan memberikan layanan yang tulus dan menghargai masyarakat sebagai penerima layanan

Hasil penelitian menunjukkan masyarakat belum puas dengan alur pelayanan yang terbilang masih perlu perbaikan. Karena pihak Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah berinisiatif untuk Menyederhanakan persyaratan-persyaratan yang di tawarkan kepada masyarakat karena dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga lebih ideal jika dilakukan atau di terapkan penyederhanaan persyaratan guna memudahkan para penerima layanan publik. Dengan adanya standar alur pelayanan yang di terapkan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah, yang cenderung mempersulit masyarakat selaku penerima layanan, maka hal tersebut merupakan indikator bahwa kurangnya pemberian kemudahan, dari sisi alur pelayanan, karena *empaty* berhubungan dengan rasa

yang timbul dari dalam diri untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada publik.

Faktor pendukung adalah adanya kerja sama yang baik antara pegawai satu dengan pegawai lainnya, meskipun mereka berbeda tugas dan jabatan tetapi dalam memberikan pelayanan mereka lakukan secara kolektif agar bisa menutupi kekurangan-kekurangan dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat

Serta jumlah penerima layanan yang masih sedikit, sehingga meskipun jumlah pegawai masih kurang serta masih ada jabatan struktural yang belum terisi, kekurangan tersebut tetap bisa di atasi oleh para pegawai karena karena volume pemberi dan penerima layanan yang masih seimbang.

Faktor penghambat kualitas pelayanan diantaranya fasilitas sarana dan prasarana yang masih kurang dan belum di fungsikan dengan baik, dan belum di terapkannya pelayanan publik berbasis online. Dimana hampir semua bentuk layanan yang ada di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah masih menggunakan sistem manual mulai dari pengisian biodata sampai penerbitan dokumen masih dilakukan

secara manual. Dan juga kurangnya kesadaran masyarakat akan kepatuhan terhadap aturan yang telah di tetapkan oleh pemerintah, akhirnya banyak dikalangan masyarakat yang enggan untuk mengurus perizinan baik di bidang koperasi, maupun usaha kecil menengah, hal tersebut merupakan representasi dari pola pikir yang terbelakang, dan tingkat pendidikan yang masih rendah sehingga masyarakat kurang bijak dalam berfikir dan kurang akurat dalam mengambil langkah.

## KESIMPULAN

Kesimpulan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry sebagai berikut : a). *Tangible* : Fasilitas fisik masih kurang, mulai dari ruang tunggu yang belum dipasang televisi, CCTV dan kursi tunggu hanya satu set sehingga menimbulkan rasa ketidaknyamanan masyarakat ketika menunggu giliran untuk dilayani, namun penampilan personil sudah cukup baik karena para pegawai selalu berpenampilan rapi dan sopan. b). *Reliability* : Keandalan pegawai sudah cukup baik, karena pegawai telah memberikan pelayanan dengan tepat waktu, cermat dalam memberikan pelayanan kepada semua masyarakat tanpa terkecuali meskipun

jumlah mereka masih sedikit. c). *Responsiveness* : ketanggapan pegawai kepada masyarakat sudah cukup baik karena masyarakat merasa puas dengan perlakuan para pegawai kepada penerima layanan, baik dari sisi sikap toleransi dan pemberian layanan dengan segera. d). *Assurance* : *Assurance* yang dimiliki oleh para pegawai sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat ketika setiap pegawai dengan lugas memberikan pengarahan kepada masyarakat yang ingin mengurus surat perizinan maupun non perizinan. e). *Empathy* : Dari hasil analisa penulis sistem pelayanan paralel yang di terapkan oleh pihak dinas ditemukan persyaratan persyaratan yang cenderung menyulitkan masyarakat sebagai penerima layanan hal tersebut bertentangan dengan prinsip *empathy* dan etika pelayanan publik yang mudah cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian, selain variabel-variabel diatas ditemukan bahwa ada beberapa faktor pendukung kualitas pelayanan adalah komunikasi yang terintegrasi dengan baik di kalangan para pegawai serta jumlah penerima layanan masih sedikit sehingga mempermudah pegawai memberikan layanan. dan Faktor penghambat adalah fasilitas dan jumlah pegawai yang masih kurang dan belum

di terapkannya pelayanan berbasis online sehingga menyulitkan masyarakat untuk menerima layanan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. In *PT. Elex Media Komputindo*.
- Enggarani, N. S. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Law and Justice*. <https://doi.org/10.23917/laj.v1i1.2702>
- Hardiyansyah. (2011). *kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan* (Kencana Prenada (Ed.)). Media Group.
- Keban, Y. T. (2008). *Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu* (edisi 2). Gava Media.
- Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum, Pub. L. No. No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 (2003).
- McKevitt, D., Carbery, R., & Lyons, A. (2017). A profession but not a career? Work identity and career satisfaction in project management. *International Journal of Project*

- Management*.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2017.07.010>
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing*.  
[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Sampara, L. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN.
- Sedarmayanti, & Nurliawati, N. (2012). Strategi Penguatan Etika Dan Integritas Birokrasi Dalam Rangka Pencegahan Korupsi Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. In *Bumi Aksara*.
- Sirajuddin, I. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*.  
<https://doi.org/10.26858/JIAP.V4I1.1817>
- Sugiyono. (2016). Definisi dan Operasional Variabel Penelitian. *Definisi Dan Operasional Variabel Penelitian*.
- Pengertian Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 Pasal 1 Ayat 1 (2009).